

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2007. Statistik Ekonomi. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Dajan, Anton. 2003. Pengantar Metode Statistik jilid II. Jakarta: LP3ES.
- Firmanto, Agus, 2008, Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bale Barong Cafe Malang (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya), Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.
- Gujarati, Damodar, 2003, Basic Econometrics, International Student Edition, McGraw-Hill, Co: Singapore.
- Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran Edisi Millenium 1, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik, Salemba Empat, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2002, Perilaku Konsumen, Edisi Revisi, Refika Aditama, Bandung.
- Malhotra, N. K, 2003, Marketing Research an Applied Orientation, Prentice Hall, Inc.
- Payne, Adrian, 2000, The Essence of Service Marketing, Andi, Yogyakarta.
- Rahmita, Destriana, 2005, Pengaruh Kualitas Pelayanan (Sevice Quality) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada konsumen Warung Ayam Bakar Ganthari, Bulungan, Blok M, Jakarta Selatan), Skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas brawijaya Malang.
- Rangkuti, Freddy, 2003, Riset Pemasaran, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sudarmanto, R. Gunawan, 2005, Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2002, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.
- Supardi, 2005, Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis, Ull Pres, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005, Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005b, Service, Quality & Satisfaction, Andi, Yogyakarta.

Tschohl, John, 2003, *Achieving Excellence Through Customer Service*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Umar Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama dan Jakarta Business Research Center (JBRC), Jakarta.

W A, Marsum, 2005, *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Andi, Yogyakarta.

Yamit, Zulian, 2004, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.  
[www.s-wa.co.id](http://www.s-wa.co.id), diakses 31 Agustus 2008.

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIKA SOEGLJAPRANATA SEMARANG**  
**Bendan duwur Semarang 55281 Telp. +62-274-562222, 511035-36**

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara/Sdri.....  
Pengunjung Kafe Banaran

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Sdri. untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner sebagai data penelitian untuk menyusun skripsi.

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi dari anda berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Anda merupakan penilai bagi anda sendiri.

Terima kasih atas partisipasinya. Informasi anda sangat bermakna bagi kemajuan penelitian ini.

Semarang, Maret 2009

Peneliti

## IDENTITAS

1. Nama : .....
2. Jenis kelamin : L/P
3. Umur : a. < 20 tahun  
b. 21 - 30 tahun  
c. 31 - 40 tahun  
f. > 41 tahun
4. Pendidikan : a. Perguruan Tinggi  
b. Diploma  
c. SMA  
d. SLTP  
e. SD
5. Pekerjaan : a. Pegawai Negeri  
b. Pegawai Swasta  
c. Wiraswasta  
d. Lain-lain
6. Pendapatan : a. < Rp. 1.000.000.  
b. Rp. 1.000.001. – Rp. 2.500.000.  
c. Rp. 2.500.001. – Rp. 5.000.000.  
d. > Rp5.000.001.

Di bawah ini terdapat sejumlah pernyataan yang harus anda pilih. Pilihlah salah satu jawaban saja yang anda anggap paling sesuai menurut anda. Untuk setiap pernyataan, anda dimohon memberikan penilaian pengalaman yang anda rasakan sesuai dengan pernyataan.

Kami harapkan anda dapat mengisinya menurut pendapat anda sendiri. Jangan ada yang terlewati dan jangan terpengaruh pendapat orang lain. Tidak ada jawaban salah dalam penilaian/pengisian angket ini. Kerahasiaan jawaban anda dijamin sepenuhnya. Kejujuran anda dalam menjawab angket ini akan bermakna bagi kemajuan penelitian.

Berikan penilaian anda dengan memberikan tanda (X) pada jawaban anda. Adapun pilihan jawaban sebagai berikut;

**Keterangan Pilihan Jawaban:**

- ☐ **SS (Sangat Setuju)**
- ☐ **S (Setuju)**
- ☐ **N (Netral)**
- ☐ **TS (Tidak Setuju)**
- ☐ **STS (Sangat Tidak Setuju)**

Kehandalan PELayanan						
No	Pernyataan	Jawaban				
1	Harga yang dibayarkan sesuai dengan nominal yang tertera pada daftar menu.	SS	S	N	TS	STS
2	Kafe Banaran menyediakan menu makanan dan minuman selengkap seperti tertulis pada daftar menu.	SS	S	N	TS	STS
3	Karyawan Kafe Banaran melayani dengan baik sesuai dengan yang telah dijanjikan.	SS	S	N	TS	STS

Daya TAnggap PELayanan						
No	Pernyataan	Jawaban				
4	Kafe Banaran menyiapkan sajian dalam waktu yang singkat dan cepat.	SS	S	N	TS	STS
5	Pelayan Kafe Banaran tanggap memenuhi selera pengunjung.	SS	S	N	TS	STS
6	Karyawan Kafe Banaran sigap menyambut kedatangan pengunjung.	SS	S	N	TS	STS

JAMINAN PELayanan						
No	Pernyataan	Jawaban				
7	Kafe Banaran memberikan jaminan kenyamanan bagi para pengunjung.	SS	S	N	TS	STS
8	Ruang makan di Kafe Banaran selalu bersih.	SS	S	N	TS	STS
9	Petugas Parkir memiliki kemampuan dan dapat dipercaya menjaga keamanan pengunjung.	SS	S	N	TS	STS
10	Karyawan Kafe Banaran memberikan pelayanan dengan trampil dan terlatih.	SS	S	N	TS	STS
11	Segenap Pengelola Karyawan Kafe Banaran bersikap sopan kepada pengunjung.	SS	S	N	TS	STS

Empati PELayanan					
------------------	--	--	--	--	--

No	Pernyataan	Jawaban				
12	Pelayan Kafe Banaran bersikap ramah kepada para pengunjung.	SS	S	N	TS	STS
13	Pelayan Kafe Banaran bersikap akomodatif terhadap keluhan dari pengunjung.	SS	S	N	TS	STS
14	Pengelola Kafe Banaran menerima dan terbuka terhadap saran dan kritik dari pengunjung.	SS	S	N	TS	STS

#### BUKTI FISIK PELAYANAN

No	Pernyataan	Jawaban				
15	Kafe Banaran menempati bangunan dan lingkungan yang memadai.	SS	S	N	TS	STS
16	Kafe Banaran melakukan penataan interior dengan baik.	SS	S	N	TS	STS
17	Kafe Banaran melakukan penataan eksterior dengan baik.	SS	S	N	TS	STS
18	Kafe Banaran memberikan fasilitas pendukung seperti lapangan parkir dan toilet secara memadai.	SS	S	N	TS	STS

#### Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban
----	------------	---------

---

19	Saya puas dengan pelayanan dari Kafe Banaran sesuai dengan apa yang diharapkan.	SS	S	N	TS	STS
20	Saya membayar sejumlah uang yang setimpal dengan pelayanan yang diberikan dari Kafe Banaran.	SS	S	N	TS	STS
21	Saya akan berkunjung kembali ke Kafe Banaran di lain waktu karena merasa puas atas pelayanan yang diperoleh.	SS	S	N	TS	STS
22	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain agar berkunjung ke Kafe Banaran karena pelayanan yang memuaskan.	SS	S	N	TS	STS

---